

## U M O W A nr DZPZ/333/204/2019 – projekt

zawarta w dniu ..... w ramach przeprowadzonego postępowania do 30 tysięcy EURO pomiędzy firmą: .....

**NIP:** ....., **REGON:** ....., **KRS:** ....., zwaną w treści umowy „Wykonawcą”, którą reprezentuje: .....

a

**Wojewódzkim Szpitalem Specjalistycznym w Olsztynie, ul. Żołnierska 18, 10-561 Olsztyn,**

**NIP: 739-29-55-794, REGON : 000293976, KRS: 0000000449** zwanym w treści umowy „Zamawiającym”, który reprezentuje:

Dyrektor - Irena Kierzkowska

### § 1

#### Przedmiot Umowy

Przedmiotem Umowy jest obsługa serwisowa i nadzór autorski nad systemem PROCES+ użytkowanym w Centralnej Sterylizatorni w okresie od dnia ..... do dnia .....

### § 2

#### Zobowiązania Wykonawcy

##### Obsługa serwisowa obejmuje:

- 1) wsparcie techniczne użytkownika oraz działu informatyki godz. 8-19, 5 dni w tygodniu,
- 2) nadzór autorski nad oprogramowaniem, zmiany w przypadku zmiany przepisów prawnych lub wewnętrznych szpitala,
- 3) kontrola danych produkcyjnych w bazie danych na serwerze oraz poprawności wykonywania kopii zapasowych,
- 4) kompaktowanie oraz indeksacja baz danych – optymalizacja systemu w celu utrzymania wydajności,
- 5) automatyczne aktualizacje oprogramowania do najnowszej wersji,
- 6) usuwanie błędów bez danych,
- 7) podłączanie i konfiguracja nowych urządzeń,
- 8) dostosowanie oprogramowania do zmian konfiguracyjnych dokonywanych na posiadanych urządzeniach,
- 9) zdalna pomoc dla użytkowników (zdalny pulpit), możliwość komunikacji poprzez video, czat, połączenie głosowe IP.

##### Definicje:

1. Wsparcie techniczne - konsultacje telefoniczne, diagnozowanie problemów, usuwanie problemów i awarii oraz inne czynności wykraczające poza zwykłe administrowanie systemem. Pn-Pt 8<sup>00</sup>-19<sup>00</sup> z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, drogą telefoniczną lub mailową.
2. Zgłaszanie problemów/awarii - zgłoszenia awarii przyjmowane są od poniedziałku do piątku od 8<sup>00</sup> do 19<sup>00</sup>. Problemy zgłoszone po godzinie 19<sup>00</sup>, będą traktowane tak jak zgłoszone w kolejnym dniu roboczym o godzinie 8<sup>00</sup>.
3. Czas reakcji na zgłoszenie - do 24 godzin.
4. Czas usunięcia awarii - czas od zgłoszenia awarii do momentu przywrócenia sprawności systemu.
5. Czas usunięcia błędu krytycznego - do 48h.
6. Czas usunięcia błędu zwykłego - do 30 dni.
7. Błąd krytyczny - błąd w działaniu systemu (oprogramowania) niepozwalający na normalną pracę w zakresie podstawowych funkcjonalności systemu lub prowadzący do uszkodzenia danych lub naruszenia ich spójności.

8. Błąd zwykły - niepożądane zachowanie systemu nie uniemożliwiające pracy w zakresie podstawowych funkcjonalności, nie powodujące uszkodzenia danych lub ich spójności, możliwe do obejścia w ramach alternatywnych przebiegów pracy systemu.
9. Awaria - zakłócenie pracy systemu z powodu uszkodzenia sprzętu lub powstałe w wyniku działania złośliwego oprogramowania lub będące efektem zamierzonego/niezamierzonego działania użytkownika, uniemożliwiające pracę w ramach podstawowych funkcjonalności.
10. Reakcja na zgłoszenie - czas od zgłoszenia problemu drogą telefoniczną lub e-mailową do podjęcia działań w celu jego usunięcia.
11. Usunięcie awarii - czas od zgłoszenia awarii drogą telefoniczną lub e-mailową do momentu przywrócenia normalnego funkcjonowania systemu. W przypadku awarii sprzętowych zależny od czasu dostarczenia części.
12. Usunięcie błędu - czas od zgłoszenia błędu drogą telefoniczną lub e-mailową do momentu jego usunięcia.

### § 3

#### **Zobowiązania Zamawiającego**

Zamawiający jest zobowiązany do:

1. wyznaczenia osoby odpowiedzialnej za realizację całości Umowy, powiadomienia Wykonawcy o każdej zmianie tej osoby (w formie pisemnej lub elektronicznej),
2. wykonywania niezwłocznie czynności zaleconych przez Wykonawcę, w szczególności czynności związanych z bezpieczeństwem pracy systemu i bezpieczeństwem danych gromadzonych w systemie,
3. delegowania i upoważnienia pracowników do współpracy z Wykonawcą w zakresie potrzebnym do świadczenia usług określonych umową,
4. dokonywania zgłoszeń ewentualnych błędów zgodnie z Umową oraz dostarczania Wykonawcy rzetelnych i wyczerpujących informacji o stanie Oprogramowania Aplikacyjnego i o zamiarach wprowadzenia zmian w działalności Zamawiającego (z odpowiednim wyprzedzeniem) oraz materiałów potrzebnych do wykonania usług w zakresie umowy,
5. przekazywania na bieżąco Wykonawcy wszystkich przepisów i regulaminów obowiązujących u Zamawiającego, które mogą mieć zastosowanie w realizacji Umowy w tym obowiązujących wykładni prawnych lub wskazówek jednostek nadrzędnych jak Samorządowy Wydział Zdrowia, Organ Założycielski,
6. zapewnienia pracownikom Wykonawcy warunków do świadczenia usługi z uwzględnieniem obowiązujących u siebie przepisów BHP,
7. zapewnienia Wykonawcy możliwości dostępu do Oprogramowania Aplikacyjnego wskazanego w § 1,
8. zapewnienia zdalnego dostępu do Oprogramowania Aplikacyjnego objętego usługami określonymi w § 2

Jeśli Zamawiający nie wywiąże się z obowiązków wymienionych powyżej, okoliczność ta traktowana będzie jako zwłoka Zamawiającego, a Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za dotrzymanie terminów przewidzianych Umową.

### §4

#### **Płatności**

1. Za realizację przedmiotu niniejszej umowy w zakresie opisanym w §1 i §2 Zamawiający zapłaci Wykonawcy łączne wynagrodzenie w wysokości: ..... **zł netto** (słownie: .....), powiększone o 23% podatek VAT, łącznie ..... **zł brutto** (słownie: .....).
2. Wynagrodzenie z tytułu realizacji Umowy za usługę serwisową będzie płatne ryczałtowo, miesięcznie, w wysokości ..... **zł brutto** przelewem, na podstawie faktury VAT wystawionej w ostatnim dniu roboczym miesiąca, w terminie 60 dni od daty dostarczenia faktury VAT.
3. Płatność nastąpi z konta: **Bank Gospodarstwa Krajowego O/Olsztyn 47 1130 1189 0025 0011 4920 0006** na rachunek bankowy Wykonawcy: .....
4. Zmian nr konta bankowego wymaga aneksu do umowy.

5. Wykonawca może złożyć fakturę w formie elektronicznej za pośrednictwem PEFexpert Platforma Elektronicznego Fakturowania.
6. W przypadku nie zapłaty przez Zamawiającego wynagrodzenia w ustalonym terminie Wykonawca naliczy odsetki w wysokości ustawowej.
7. W przypadku braku płatności przez Zamawiającego przez okres dłuższy niż 2 miesiące, Wykonawca ma prawo do wypowiedzenia Umowy z winy Zamawiającego lub wstrzymania realizacji Umowy do czasu uregulowania przez Zamawiającego wszystkich zaległych należności. Ewentualne wstrzymanie wykonywania Umowy nastąpi poprzez pisemne powiadomienie Zamawiającego i nie spowoduje dla Wykonawcy żadnych negatywnych konsekwencji prawnych.
8. Zmiana stawki podatku od towarów i usług (VAT) w trakcie obowiązywania umowy, w odniesieniu do usług przewidzianych umową, skutkuje, z dniem wejścia w życie nowej stawki VAT, zmianą wynagrodzenia brutto należnego wykonawcy i nie wymaga aneksu do umowy.

## § 5

### **Siła Wyższa**

1. Żadna ze Stron Umowy nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy spowodowane przez okoliczności traktowane jako Siła Wyższa. Przez Siłę Wyższą rozumie się zdarzenia pozostające poza kontrolą każdej ze Stron, których nie mogły one przewidzieć ani zapobiec, a które zakłócają lub uniemożliwiają realizację Umowy.
2. W przypadku zaistnienia Siły Wyższej, Strona, której taka okoliczność uniemożliwia lub utrudnia prawidłowe wywiązanie się z jej zobowiązań niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 14 dni, powiadomi drugą Stronę o takich okolicznościach i ich przyczynie.
3. Jeżeli Siła Wyższa, będzie trwała nieprzerwanie przez okres 180 dni lub dłużej, Strony mogą w drodze wzajemnego uzgodnienia rozwiązać Umowę, bez nakładania na żadną ze Stron dalszych zobowiązań, oprócz płatności należnych z tytułu wykonanych usług.
4. Okres występowania następstw Siły Wyższej powoduje odpowiednie przesunięcie terminów realizacji usług określonych w Umowie.

## § 6

### **Ochrona Danych Osobowych**

1. Zamawiający oświadcza, że jest administratorem danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 7 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, (zwanego w dalszej części „RODO”).
2. Zamawiający powierza Wykonawcy, w trybie art. 28 RODO dane osobowe do przetwarzania w celu wykonania Umowy.
3. Wykonawca zobowiązuje się przetwarzać powierzone mu dane osobowe zgodnie z niniejszą umową, RODO oraz z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.
4. Wykonawca oświadcza, iż dysponuje odpowiednimi środkami, w tym należyтыми zabezpieczeniami, które umożliwiają przetwarzanie danych osobowych.
5. Przetwarzane dane dotyczą pacjentów. Są to:
  - a) dane umożliwiające identyfikację osoby, w szczególności dane personalne, kontaktowe i identyfikatory,
  - b) dane niezbędne do udzielenia świadczenia medycznego, w szczególności: informacje dotyczące zdrowia i dane genetyczne,
6. Zakres danych osobowych wymienionych w ust. 1 jest maksymalnym katalogiem danych, które mogą być przetwarzane w związku z realizacją Umowy. Zakres danych może ulec zmianie w przypadku zmiany aktualnie obowiązujących przepisów prawa
7. Wykonawca zobowiązuje się, przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych, do ich zabezpieczenia poprzez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych

zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanym z przetwarzaniem danych osobowych, o których mowa w art. 32 RODO.

8. Wykonawca zobowiązuje się dołożyć należytej staranności przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych.
9. Wykonawca oświadcza, że każda osoba, która zostanie dopuszczona do przetwarzania powierzonych przez Zamawiającego danych osobowych zostanie zobowiązana do zachowania tych danych w tajemnicy. Tajemnica ta obejmuje również wszelkie informacje dotyczące sposobów zabezpieczenia powierzonych do przetwarzania danych osobowych. Do zachowania w tajemnicy danych osobowych oraz sposobów ich zabezpieczenia zobowiązany jest także Zamawiający, a samo zobowiązanie ma charakter bezterminowy. Postanowienia dotyczące zachowania tajemnicy, o której mowa w niniejszym ustępie, Wykonawca ma obowiązek stosować odpowiednio także wobec swoich Podwykonawców i osób dopuszczonych przez Podwykonawców do przetwarzania danych osobowych.
10. Wykonawca oświadcza, że każda osoba mająca dostęp do danych osobowych będzie je przetwarzała wyłącznie na podstawie upoważnienia i na polecenie Wykonawcy, chyba że obowiązek taki wynika z przepisów prawa.
11. Wykonawca, po zakończeniu realizacji zamówienia trwale usuwa lub zwraca Zamawiającemu wszelkie powierzone dane oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie.
12. Wykonawca po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych, bez zbędnej zwłoki, zgłasza to Zamawiającemu - nie później niż w ciągu 24 godzin w dni robocze.
13. Zamawiający, zgodnie z art. 28 ust. 3 pkt h) RODO bądź upoważniony przez niego audytor ma prawo kontroli, czy środki zastosowane przez Wykonawcę przy przetwarzaniu i zabezpieczeniu powierzonych danych osobowych spełniają postanowienia umowy.
14. Zamawiający realizować będzie prawo kontroli w godzinach pracy Wykonawcy i z minimum 3 dniowym uprzedzeniem.
15. Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli w terminie wskazanym przez Zamawiającego, nie dłuższym niż 14 dni.
16. Wykonawca zobowiązuje się odpowiedzieć niezwłocznie i właściwie na każde pytanie Zamawiającego dotyczące przetwarzania powierzonych na podstawie Umowy danych osobowych.
17. Wykonawca udostępni Zamawiającemu wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 RODO.
18. Wykonawca może powierzyć dane osobowe objęte niniejszą umową do dalszego przetwarzania podwykonawcom.
19. Podwykonawca winien spełniać te same gwarancje i obowiązki jakie zostały nałożone na Wykonawcę. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia, iż Podwykonawca nie będzie przetwarzał danych osobowych powierzonych przez Zamawiającego w celu i zakresie szerszym niż wynikający z Umowy. Ponadto, Podwykonawca zobowiązany będzie do zachowania wszelkich wymagań określonych w umowie dla Wykonawcy.
20. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca przedstawi listę podwykonawców w terminie 7 dni od otrzymania takiego żądania.
21. Wykonawca jest odpowiedzialny za udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z treścią umowy, a w szczególności za udostępnienie powierzonych do przetwarzania danych osobowych osobom nieupoważnionym.
22. Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Zamawiającego o jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym przetwarzania przez Wykonawcę danych osobowych określonych w umowie, o jakiegokolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym przetwarzania tych danych, skierowanych do Wykonawcy, a także o wszelkich planowanych, o ile są wiadome, lub realizowanych kontrolach i inspekcjach dotyczących przetwarzania u Wykonawcy tych danych osobowych, w szczególności prowadzonych przez inspektorów upoważnionych przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Niniejszy ustęp dotyczy wyłącznie danych osobowych powierzonych przez Zamawiającego. Wszelkie wątpliwości i spory związane z ważnością, interpretacją lub wykonaniem Umowy Strony będą starały się rozstrzygać polubownie w drodze negocjacji lub wyjaśnień, w ramach uzgodnień obu Stron.

## §7

### **Poufność**

1. Strony zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy i nie ujawniania, nie publikowania, nie przekazywania i nie udostępniania w żaden inny sposób osobom trzecim, jakichkolwiek danych o przedsiębiorstwach, transakcjach i klientach Stron, jak również:
  - a. informacji i danych dotyczących podejmowanych przez jedną ze Stron czynności w toku realizacji niniejszej umowy za wyjątkiem informacji mających wpływ na działanie aplikacji stron trzecich.
  - b. informacji i danych stanowiących tajemnicę Stron w rozumieniu przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jednolity z 2003 r. Dz. U. 153, poz. 1503).
  - c. innych informacji prawnie chronionych, które to informacje uzyskają w trakcie lub w związku z realizacją niniejszej Umowy, bez względu na sposób i formę ich utrwalenia lub przekazania, w szczególności w formie pisemnej, kserokopii, faksu i zapisu elektronicznego, o ile informacje takie nie są powszechnie znane, bądź obowiązek ich ujawnienia nie wynika z obowiązujących przepisów, orzeczeń sądów lub decyzji odpowiednich władz, albo gdy przekazanie następuje na rzecz podwykonawcy, który będzie realizował zobowiązania jednej ze Stron. Obowiązkiem zachowania poufności nie jest objęty fakt zawarcia Umowy ani jej treść w zakresie określonym obowiązującymi przepisami prawa.
2. Każdej ze Stron wolno ujawnić informacje poufne z ograniczeniami wynikającymi z przepisów prawa, o których mowa w niniejszym paragrafie członkom swoich władz, podwykonawcom i pracownikom oraz członkom władz, podwykonawcom i pracownikom podmiotów powiązanych lub zależnych, kancelariom prawnym, firmom audytorskim, pracownikom organów nadzoru, itp. w takim zakresie, w jakim będzie to niezbędne do wypełnienia przez nią zobowiązań i obowiązków na podstawie Umowy, przy czym Strona przekazująca takie informacje wymienionym wyżej osobom będzie ponosić odpowiedzialność za przestrzeganie przez te osoby zasad poufności opisanych w niniejszym rozdziale.
3. Strony Umowy mają prawo do wykorzystania informacji o fakcie zawarcia i realizacji Umowy oraz wskazania ogólnego przedmiotu i Stron Umowy, dla celów referencyjnych i marketingowych, w tym podania tych informacji do wiadomości publicznej, pod warunkiem nie ujawniania szczegółów handlowych oraz technicznych.

## § 8

### **Zmiany Umowy**

1. Zmiany postanowień umowy mogą nastąpić jedynie za zgodą obu stron, pod rygorem nieważności w formie pisemnego aneksu do umowy.
2. Strony dopuszczają możliwość dokonania zmian umowy w następującym zakresie i na następujących warunkach:
  - a) zmian w umowie w celu ustalenia odmiennych zasad rozliczenia wynagrodzenia należnego Wykonawcy, w szczególności zmiany okresów rozliczeniowych,
  - b) zmianie wysokości podatku VAT z dniem wejścia w życie aktów prawnych zmieniających tę stawkę.

## § 9

### **Dostęp zdalny**

Zamawiający dopuszcza świadczenie usług za pomocą dostępu zdalnego na następujących zasadach:

1. Zamawiający udostępni tunel VPN dla Wykonawcy najpóźniej w dniu rozpoczęcia umowy.
2. Certyfikaty do konfiguracji dostępu zdalnego oraz indywidualne loginy i hasła zostaną przekazane osobom uprawnionym przez Zamawiającego,
3. Wykonawca zobowiązuje się do nie udostępniania informacji, o których mowa w pkt. 2 osobom/podmiotom trzecim oraz do wykorzystywania dostępu wyłącznie w celu realizacji przedmiotowej umowy, Wykonawca nie będzie pozyskiwał ani przetwarzał żadnych innych danych, za wyjątkiem danych niezbędnych do realizacji niniejszej umowy.
4. Zdalny dostęp udostępniony zostanie na cały czas trwania niniejszej umowy.

5. Wykonawca odpowiada za zabezpieczenie dostępu do sieci Zamawiającego po swojej Stronie.
6. Wykonawca jest zobowiązany powiadomić Zleceniodawcę o zmianach osób świadczących usługi serwisowe posiadających dostęp do zasobów Zleceniodawcy, utracie lub ujawnieniu certyfikatu, hasła niezwłocznie po stwierdzeniu zaistnienia tego faktu.

## § 10

### **Kary umowne**

1. Strony ustalają, że w razie niewykonania lub nienależytego wykonania warunków umowy obowiązywać je będzie odszkodowanie w formie kar umownych z następujących tytułów oraz w n/w wysokości:
  - a) 0,1% wartości umowy netto za każdy dzień opóźnienia w rozwiązaniu zgłoszonego problemu ponad terminy określone w § 2, jednak łącznie nie więcej niż 5% tej wartości, w okresie obowiązywania umowy,
  - b) 0,1% wartości umowy netto za niewykonanie lub nienależyte wykonanie któregokolwiek z obowiązków określonych w § 2, jednak łącznie nie więcej niż 5% tej wartości, w okresie obowiązywania umowy,
  - c) 1 % wartości umowy netto, w przypadku naruszenia przez Wykonawcę obowiązku zachowania poufności, o którym mowa w §7 umowy, za każdy przypadek naruszenia.
  - d) 3% wartości umowy brutto z tytułu odstąpienia od umowy ze względu na okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca,
  - e) 6% wartości umowy brutto , gdy Wykonawca odstąpi od umowy bez uzasadnionej przyczyny.
2. Odstąpienie od umowy przez Zamawiającego może nastąpić w terminie 30 dni:
  - a) w przypadku wymiany aplikacji na inne,
  - b) jeżeli Wykonawca nie wywiązuje się z obowiązków zapisanych w umowie.Z tego tytułu nie będą przysługiwały Wykonawcy żadne inne roszczenia poza roszczeniem o zapłatę za usługi już wykonane na rzecz Zamawiającego.
3. Zamawiający może dochodzić odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych.

## § 11

### **Postanowienia końcowe**

1. Zamawiający wyraża zgodę na powierzenie realizacji niniejszej Umowy osobom trzecim (podwykonawcom), w tym na powierzenie tym osobom przetwarzania danych osobowych przy odpowiednim zastosowaniu zasad określonych w §6 niniejszej Umowy, w zakresie w jakim niezbędne będzie udostępnienie i przetwarzanie takich danych dla wykonywania obowiązków wynikających z umowy podwykonawczej zawartej przez Wykonawcę z podwykonawcą, pod warunkiem, że podwykonawca stosuje środki zabezpieczające, określone w przepisach prawa dotyczące przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych. Zamawiający wyraża także zgodę na udostępnienie podwykonawcom informacji poufnych, wskazanych w §7 niniejszej Umowy, w zakresie w jakim będzie to niezbędne dla wykonywania obowiązków wynikających z umowy podwykonawczej zawartej przez Wykonawcę z podwykonawcą. Jednocześnie Wykonawca oświadcza, że za działania lub zaniechania osób trzecich, którym powierzono wykonanie umowy odpowiada jak za własne działania lub zaniechania.
2. Wszelkie wątpliwości i spory związane z ważnością, interpretacją lub wykonaniem Umowy Strony będą starały się rozstrzygać polubownie w drodze negocjacji lub wyjaśnień, w ramach uzgodnień obu Stron.
3. W trakcie trwania Umowy Strony zobowiązują się do rozwiązywania wszelkich zaistniałych problemów i nieprzewidzianych sytuacji zgodnie z zasadami dobrej współpracy, przy uwzględnieniu interesów prawnych i ekonomicznych każdej ze Stron oraz mając na uwadze realizację celu Umowy.
4. W przypadku niemożności polubownego rozstrzygnięcia sporu w terminie 21 dni, Strony poddają spór pod rozstrzygnięcie sądu właściwego ze względu na siedzibę Wykonawcy.

5. W sprawach uregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy prawa polskiego.
6. Umowa zostaje zawarta na okres 6 miesięcy od dnia jej podpisania.
7. Umowa została sporządzona w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, dwa dla Zamawiającego i jedna dla Wykonawcy.

**Wykonawca:**

**Zamawiający:**